

臺中市政府研究發展考核委員會 109 年度施政計畫

壹、前言

為落實市長施政理念，本會以「引領施政、追求卓越」作為施政願景，依據中程施政計畫及針對未來發展需要，編定 109 年度施政計畫，共計有 32 項重要推動計畫。

本會戮力推動各項權責業務，在民眾端部分，為廣納多方建言和提升服務品質，導入「公共政策網路參與平臺(臺中專區)」供市民表達公共議題，並進行陳情系統功能增修及優化功能和強化 1999 話務系統。在機關端部分，持續推動公共工程全生命週期品質管機制，以提升本府公共工程施工品質，鼓勵府內各機關實施簡政創新作為，並強化各機關自主管理機制，以打造高效能團隊。

為提升行政資訊服務效能，將賡續推動市府共通性資訊系統推廣及維運作業，並建構完善的資訊基礎建設；另因應全球數位化的發展趨勢，協助各機關資訊資源共構共享，結合人工智慧、大數據、物聯網等新興科技提供民眾更便捷的市政服務，逐步實現智慧生活應用與城市數位治理。

貳、年度施政目標及策略

一、推動市政發展

- (一)辦理跨領域研究，並邀請與研究議題之相關機關共同參與跨領域委託研究計畫各階段之執行與審查，將研究成果作為未來推動市政發展之參考。
- (二)依據「臺中市政府市政發展研究論文獎助要點」，鼓勵大專院校針對市政議題進行研究。
- (三)鼓勵各機關發揮創意、開辦「簡政創新」政策，以提升市政服務品質及效能，讓市民有感。
- (四)協助各區公所結合本府局處、中部大學及本市對地方創生有興趣的機關、團體、企業等，共同推動地方創生業務。

二、實施「公民參與治理平臺」

- (一)以服務型智慧電子化政府的精神，整合服務網路進行跨機關管理，導入「公共政策網路參與平臺(臺中專區)」，作為市民表達公共議題建議及市府諮詢意見的雙向、開放的溝通平臺，讓市民及政府兩者密切互動及相互回饋。
- (二)為提供各機關了解參與平臺推動方向及作業流程，訂定「臺中市政府 109 年度公共政策網路參與平臺推動計畫」，並請各機關依計畫及作業規範持續推廣運用參與平臺。

三、召開行動市政會議

- (一)市政會議是市府的最高決策會議，透過網路直播開放市民參與並將專案報告內容簡報檔公布於市府網站。為了「接地氣」，自 108 年 1 月起啟動「行動市政會議」，讓市政會議定期走出市府大樓，深入本市山海屯都各區，讓市民感受政府關懷，也讓市府團深入各區，親身感受地方的需要。
- (二)區長、里長、議員及地方代表之建言，可於市政會議現場直接解決或協調，不能立即解決者則錄案排定會勘處理，解決長久以來公文往返所造成之行政效率不彰現象，早日為民解決困難。

四、中臺灣區域治理平臺

區域共治是強化城市發展的關鍵要素，在中彰投苗區域治理成功模式與豐富經驗下，本市更擴大與新竹縣、雲林縣、嘉義市共組「中臺灣區域治理平臺」，合計七縣市人口數超過 690 萬人，期許團結合作、增加中臺灣能見度，以獲得更多資源分配；109 年持續在空污環保、經濟發展、交通建設、觀光旅遊、農產行銷等議題上擴大合作；未來也集結七縣市力量，跨越個別行政區域的疆界，進行協調合作及資源整合，進一步要求中央在建設時考慮中部整體發展，期許未來七縣市互通有無，讓中部居民擁有更高的生活水準。

五、提升行政效能，強化管制與考核成效

為強化各機關自主管理，落實逐級管考機制，已請各機關每月持續辦理公文自主檢核、自行召開機關標案進度管制會報、議員書面質詢條登錄公文系統及專案管考平臺追蹤進度等自我管制措施，本會就本府整體執行績效及重要專案加強追蹤管制，並就各機關橫向溝通連繫及整合各項資源等事宜積極進行協助，以提升本府施政績效。

六、提升公共工程品質

為提升本府公共工程施工品質，持續推動「公共工程全生命週期品質管制」，從規劃設計階段、施工及維護管理等層面，提升品質管理機制，使公共工程品質提升，促進公共工程之永續發展。

七、優化人民陳情整合平臺

- (一)陳情系統功能增修計畫：持續進行陳情系統功能增修及優化，以提升系統使用便利性及陳情案件處理效率，並提高內部顧客(市府同仁)及外部顧客(民眾)之使用滿意度。
- (二)定期提出質量分析報告：善用陳情整合平臺廣納民意訴求，並結合施政滿意度調查，分析市民關心焦點議題，及藉由議題時空分析，提供機關施政改善方向。

八、精進話務專業，提供高品質話務服務

- (一)為協力市政推動順利，持續配合重要政策及市政活動，密集辦理話務人員相關宣導訓練，保持 1999 輿情反映敏感度，對內不定期回饋熱門議題供機關參進，對外提供專業服務及回應；與機關建立良好溝通管道，落實派工案件即時通報與追蹤管考工作。賡續精進現場人員服務流程與現場管理，持續擴大諮詢服務範圍，提供民眾更暖心、多元資訊，全方位提升服務品質。
- (二)持續藉由本府網站、廣告文宣、新聞媒體等曝光方式對外行銷服務與營運績效。
- (三)強化話務系統設備維運管理，定期辦理話務中心系統備援及緊急應變演練，以維話務服務不中斷。

九、強化各局處運用大數據分析之能力

- (一)為避免因人員更替造成資訊斷層，將持續辦理教育訓練並舉辦最新大數據應用相關講座，協助各機關同仁熟悉本府大數據平臺操作，增進同仁的資料分析能力，以提高本平臺之附加價值。

(二)持續以議題導向配合顧問輔導方式，協助各機關蒐集及分析業務相關議題之數據資料，並邀請內外部專家共同參與研析。

十、提升開放資料品質

持續提升本府開放資料(open data)平臺內容及品質，匯集府內各機關不同資料源，推動開放資料符合「機器可讀」、「資料交換」、「易用性」與「結構化」之原則，並落實開放資料品質稽核機制，確保開放資料的品質、數量、即時性與完整性，使資料可供各界加值應用，提升本府開放資料之經濟價值。

十一、強化資訊安全機制

賡續執行前瞻基礎建設「強化政府基層機關資安防護及區域聯防計畫」，以落實資安作為與防護能量，主要內容涵括結合鄰近縣市組成區域聯防體系、擴大本府資安責任 B 級以外機關導入政府組態基準 (Government Configuration Baseline, GCB)、持續維運區域聯防資安機制、加速汰換基層機關 (各區公所、衛生局及社會局) 老舊個人電腦及結合產研培育資安人力，以健全本府資安法制作業與防護能量。

十二、推動市政整合服務

規劃建置智慧市民平臺，以創新應用、整合及介接各機關便民服務，提供便捷的市政整合服務。

參、年度重要計畫

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
推動市政發展	推動市政發展跨域委託研究	徵求各機關提報市政發展跨領域研究計畫書，採競爭擇優方式擇選委託研究計畫議題並核定金額。
	辦理簡政創新	督促各機關執行簡政創新實施計畫，賡續辦理機關的簡政創新措施，並定期彙整國內外城市創新施政措施或行政流程改造相關新聞訊息，提供各機關參考，以資精進施政作為。
	辦理大學院校論文獎助	依據「臺中市政府市政發展研究論文獎助要點」規定，每年辦理 1 次，對獲獎助之研究論文頒發獎金及獎狀。
	辦理民意調查	為了藉由民意調查蒐集民眾對政府施政或公共政策的看法，以掌握社會脈動、體察民意，提供施政參考之依據。
	共同推動地方創生業務	結合本府相關資源、媒合中部大學及社會參與，協助公所共同推動地方創生業務。
實施「公民參與治理平臺」	推動「公共政策網路參與平臺」	一、導入「公共政策網路參與平臺(臺中專區)」。 二、訂定 109 年公共政策網路參與平臺推動計畫。 三、賡續推廣運用公共參與平臺，並進行跨機關的協調與聯繫，局處共同合作，擴大公共參與之效益。
召開行動市政會議	落實行動市政會議，傾聽民意	一、決策會議各區召開，聆聽民意。 二、視察建設、解決問題。 三、現場直播、陽光政治。 四、拼經濟、行銷大臺中。
中臺灣區域治理平臺	「中臺灣區域治理平臺」穩	一、持續強化中部跨縣市資源整合。 二、辦理跨縣市首長會議、副首長會議等，以期增進資源整合、

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	定運作	提升區域競爭力。 三、促進跨域行政事項互助協調機制，各議題擴大合作。
分級管考	督導列管標案執行進度	藉由分層負責、逐級管考制度之落實，全面提升本府標案執行績效；第一階段由各機關每月先自行召開機關標案進度管制會報，針對落後案件提出改進對策，並對即將落後之案件提出預警；第二階段每月由副秘書長召開本府標案進度管制會報，請整體執行績效未達 9 成之機關報告標案辦理情形，並就列管標案進度落後 10%以上或施工進度落後 20%以上之嚴重落後案件逐案檢討，另藉由此會報，就需府層級及跨機關協調事項進行討論。
	公文時效管考	落實各機關每月公文自主檢核及公文時效評比督導；每月辦理本府整體公文評比作業，每年執行年度公文檢核作業(一級機關與區公所分年檢核)及公文管理研習會等，以提升本府各機關公文處理效率。
	議會決議案件管制與議員關心議題追蹤	利用「臺中市政府專案暨計畫管考平臺」追蹤管制臺中市議會各項質詢案件、決議案件之最新辦理進度與函復議會及議員之情形，並適時彙整議員關心議題供府層級長官與各機關施政參考。
	辦理「一般性補助款基本設施補助計畫」管考工作	1 月底前召開選案審查會議；3 月底前完成系統列管資料建檔、編撰實施計畫；每季 7 日前完成系統填報作業，並於本府標案進度管制會報進行專案報告；每季將績效目標達成情形及各項計畫預算執行成效，公布於本會網頁落實資訊公開。
	重要專案列管	配合重大政策、計畫及民意反映等，辦理專案管制，定期追蹤各機關執行成效。如：水滄經貿園區、舊城新生計畫…等專案列管。
	辦理院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」初評及管考作業	依據交通部院頒「道路交通秩序與交通安全改進方案」，於每年年初辦理前一年度道安初評作業，遴聘學者專家及新聞媒體組成初評委員，進行簡報及書面審查，並將各道安小組執行道路交通秩序與交通安全推動成果、委員提出之優缺點及建議事項提報交通部道安委員會；另就初評委員建議事項，定期追蹤各道安小組辦理情形，並提道安會報報告。
提升公共工程品質	每季召開「重大工程品質推動委員會會議」	一、每季召開本府重大工程品質推動委員會會議，進行工程施工查核小組、標案進度管制小組、採購流廢標督導小組及道路工程查驗小組等各組季工作報告。 二、會中由各組提出執行狀況報告，就重大違失機關或案件進行列管，並對所發現缺失態樣，提供相關機關參考，減少缺失發生次數，以提升工程品質。
	工程查核作業	一、依據「政府採購法」、「工程施工查核小組作業」及「工程施工查核小組組織準則」相關規定辦理工程施工查核作業計畫。 二、為提升工程承辦人員工程品質管理相關職能，針對工程主辦機關或相關人員辦理訓練及觀摩活動。 三、請主辦單位確實填報工程標案管理系統之進度與相關人員在職情形，積極查證工程進度及工地現場人員於工地執行職

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
		務，並辦理工程標案管理系統進度及人員查證作業。 四、請主辦機關、監造單位及施工廠商依查核紀錄所列缺失確實改善，並落實三級品管制度，減少缺失發生次數。 五、輔導本府優良工程參加公共工程委員會所舉辦之公共工程金質獎評審。
優化人民陳情整合平臺	陳情系統功能增修計畫	持續進行陳情系統功能增修及優化，以提升系統使用便利性及陳情案件處理效率，並提高內部顧客(市府同仁)及外部顧客(民眾)之使用滿意度。
	定期提出質量分析報告	一、善用陳情整合平臺廣納民意訴求。 二、結合施政滿意度調查，分析市民關心焦點議題。 三、藉由議題時空分析，提供機關施政改善方向。
增進 1999 話務服務質量	話務服務專業再提升	一、積極蒐集熱門議題及輿情趨勢，回饋機關參進；賡續辦理派工案件即時通報及追蹤管考，落實派工案件處理品質；持續配合重要市政推動，與機關建立良好溝通管道，辦理相關宣導訓練，完臻內部 QA 資料庫，對外提供專業回應及服務。 二、精進現場服務流程管理，持續加強話務人員以同理心服務市民，擴大諮詢服務範圍，提供民眾暖心服務。
	多元管道推廣行銷服務績效	一、定期公開各類話務服務數據於本府網站，滿足公眾知的權利。 二、積極藉由本府網站、廣告文宣、新聞媒體等多元管道方式對外行銷服務與營運績效。
	強化系統維運管理	一、強化話務系統維運管理，定期辦理話務中心系統備援及緊急應變演練。 二、加強現場人員系統設備即時監控及預警工作。
提升行政資訊服務效能	辦理超融合虛擬化平臺擴充	透過虛擬化整合運算、網路及儲存資源，具備彈性擴充與延展性，除提供各機關快速即時、具彈性資訊系統所需資源，並有節能減碳之額外效益。
	賡續維運本市公文電子交換中心及本府公文整合系統	一、賡續維運「臺中市公文電子交換中心」公文電子交換系統，讓本市轄下之各機關學校及 XCA 組織團體公文電子交換運作正常。 二、本府公文整合資訊系統採共構及集中營運管理模式，供本市所屬各機關學校使用，持續進行系統維運、客服諮詢、教育訓練、配合政策及各機關需求擴增系統功能等，確保系統運作正常，並符合規範。 三、導入具並構、共享、雲端化及跨瀏覽之 HTML5 公文製作系統，採分梯方式取代現行 Flash 公文製作系統。
	持續發展及推廣本中心開發之共通性資訊系統	為賡續推動電子化政府政策、達成系統共構和資源共享理念、節省公帑、並因應數位化的發展趨勢及各項新增需求等目標，持續辦理由本中心負責開發或維運之共通性資訊系統，如網路票選(iVoting)雲端服務平臺、人民陳情管理系統、電子郵件系統暨垃圾信件防護系統、e 化公務入口網系統、差勤及費用請領表單系統、專案暨計畫管考平臺、薪資系統之規劃、開發或功能增修、維運及推廣作業。
開放資料應用	提升同仁運用	一、辦理教育訓練及講座，提升各機關對大數據應用知能。

工作計畫名稱	重要計畫項目	實施內容
	大數據分析之能力及開放資料品質	二、持續以議題導向方式蒐集所需之數據資料，並邀請內外部專家共同參與研析。 三、持續提升本府資料開放(open data)平臺之資料集內容及品質以供各界應用。
	政府資訊公開計畫	持續於本府官網「政府公開資訊」、「市政資訊」及「合作備忘錄」等專區公開資料，並視需要增設單元內容。
推動整合式便民服務	智慧市民服務規劃與推動	賡續規劃與提供創新應用、整合及介接各機關便民服務，提供便民整合性服務。
	賡續服務 e 櫃檯系統維運	持續維運與擴充線上申辦項目、增加電子支付服務、提供線上預約服務項目及移轉或整合既有系統下，以民眾需求及機關管理便利性為導向，進行服務 e 櫃檯系統維運作業，提供共通、整合及彈性之平臺功能，使各機關於受理民眾申辦作業時，可使用多元申辦管道，提升本府服務品質。
	賡續維運本府第二代網站整合服務平臺	持續維運本府第二代中文網站整合服務平臺，提供 155 個中英文網站正常運作、定期辦理網站檢測作業、督促各級機關積極維運網站內容之即時更新與充實、加強網頁資料正確性、有效性及訊息立即回應。
	建置及推廣本府志工管理平臺	建置本府志工管理平臺，並推廣導入 30 個有志工管理業務需求機關，方便以系統化方式提供志工招募、培訓、排班、出勤簽到退等服務管理。
提升資訊設備增進效能	協助各機關電腦汰舊換新	協助各機關汰換本府老舊電腦設備，以提升為民服務品質，達成基本資訊安全防護之目的。
資訊安全	提升基層機關資安防護及區域資安聯防	擴大本府資安責任等級 B 級以外機關導入政府組態基準 (Government Configuration Baseline, GCB)、持續維運區域聯防資安機制、加速汰換基層機關 (各區公所、衛生局及社會局) 老舊個人電腦及結合產研培育資安人力，以健全本府資安法制作業與防護能量。